

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**Satisfacción laboral del profesional de enfermería del
servicio de emergencias del Hospital
“José Casimiro Ulloa”
2015**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias
y Desastres

AUTOR

María Cristina GONZALES MORENO

ASESOR

Gabina MAMANI CONTO

Lima - Perú

2017

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL**

“JOSÉ CASIMIRO ULLOA”

2015

***A Dios, bendecirme en todo lo que hago
y por estar conmigo en todo momento de
mi vida.***

***A mi padre y mi tía, por su apoyo
incondicional en el logro de mis metas***

INDICE

	PÁG.
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
PRESENTACION	1
 CAPITULO I: INTRODUCCION	
1.1. Situación Problemática	2
1.2. Formulación del problemática	4
1.3. Justificación/Importancia	4
1.4. Objetivos:	5
1.4.1 Objetivos generales	5
1.4.2 Objetivo específico	5
 CAPITULO II :MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes	6
2.2 Base Teórica	8
2.3 Definición Operacional de Términos	18
 CAPITULO III : METODOLOGIA	
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Lugar de estudio	19
3.3 Población de estudio	20
3.4 Unidad de análisis	20
3.5 Muestra y Muestreo	20
3.6 Criterios de Selección	20
3.6.1 Criterios de inclusión	20
3.6.2 Criterios de exclusión	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.8 Procedimientos para el análisis e interpretación de la información	21
 CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados	22
4.2 Discusión	29
 CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	32
5.2 Recomendaciones	33
5.3 Limitaciones	34
 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	35
BIBLIOGRAFIA	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°		PÁG.
01	Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015	23
02	Satisfacción laboral del profesional de enfermería según la dimensión: compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015	24
03	Satisfacción laboral del profesional de enfermería según la dimensión: colegas que brinden apoyo con la supervisión del servicio de emergencias Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015	25
04	Satisfacción laboral del profesional de enfermería según la dimensión: condiciones favorables de trabajo del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015	26
05	Satisfacción laboral del profesional de enfermería según la dimensión: sistema de recompensas justas del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015	27
06	Satisfacción laboral del profesional de enfermería según la dimensión: satisfacción del trabajo del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015	28

RESUMEN

La satisfacción de las necesidades varía con la persona; solo cuando el individuo ha satisfecho sus necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr satisfacciones de mayor complejidad. Al transcurrir de los años la conducta humana se orienta hacia objetivos y metas en respuesta a estímulos internos y externos que percibe, que los impulsa a llevar a cabo sus objetivos; por esta razón la satisfacción personal promueve la capacidad desarrollable de experimentar la existencia consciente del potencial y necesidades reales del individuo, que promueve su desarrollo y lo dota de una organización que tiende al equilibrio de las emociones, el autoestima y la conducta. De tal manera, el trabajo juega un papel importante en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, pese a ello, sólo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.

El profesional de enfermería, juega un rol muy importante dentro de la satisfacción laboral. Por ello, la presente investigación titulada: “Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del hospital “José Casimiro Ulloa, 2015” cuyo objetivo es determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias. El diseño metodológico elegido fue: Descriptivo, aplicativo y transversal, se contó con una muestra de 30 enfermeros, La técnica fue la encuesta y el instrumento, likert modificado. Las conclusiones fueron: Las/os profesionales de Enfermería (60%); tienen una satisfacción laboral medio, siendo las dimensiones que alcanzaron mayor valor porcentual: personalidad y puesto de trabajo con satisfacción del trabajo en si

Las/os profesionales de Enfermería (50%); tienen una satisfacción laboral baja, para la dimensión, sistema de recompensas justas; seguido de la dimensión, colegas que brinden su apoyo con la supervisión; con respecto a la dimensión condiciones favorables de trabajo, un porcentaje de 23.33% de colegas considera una satisfacción laboral alta con respecto a esta dimensión.

Palabra clave: enfermería, satisfacción laboral emergencia

ABSTRACT

Meeting the needs vary with the person; only when the individual has satisfied their basic needs, their behavior is aimed at achieving satisfaction more complex. Over the years the human behavior is oriented towards objectives and targets in response to internal and external stimuli perceived out, that drives out its objectives; therefore it promotes personal satisfaction developable capacity to experience conscious existence of the potential and actual needs of the individual, which promotes development and provides it with an organization that tends to balance emotions, self-esteem and behavior. Thus, the work plays an important role in the life of hombre..La Most people spend a third of the working day and do half his life. However, despite this, only recently in the modern era it has begun studying the work from the scientific point of view.

The nurse plays a very role in job satisfaction. Therefore this research entitled "Job satisfaction of nurse service emergency hospital" José Casimiro Ulloa, 2015 "aimed at determining job satisfaction nurse emergency services The methodological design was chosen: Descriptive, application, cross, they had a sample of 30 nurses technique was the survey instrument, modified Likert. The conclusions were: The / os nursing professionals (60%); They have an average job satisfaction, the dimensions that reached greater percentage value: personality and job satisfaction with the work itself

The / os nursing professionals (50%); have low job satisfaction, for the dimension system just rewards dimension followed by colleagues lend their support to monitoring; with regard to working conditions favorable dimension, a percentage of 23.33% of colleagues considered a high job satisfaction with this dimension

Keyword: nursing, emergency job satisfaction

PRESENTACIÓN

Ante la creciente demanda de los servicios de salud por una mejor atención de calidad, es necesario que las instituciones ofrezcan las condiciones laborales que permitan contribuir no solo el logro de los objetivos institucionales, sino también personales y profesionales contribuyendo a mejorar la satisfacción laboral en el trabajador de Salud.

En este sentido, sin bien es cierto la satisfacción de las necesidades varía el comportamiento y está orientado al logro de los objetivos y metas en respuesta a estímulos internos y externos que percibe promoviendo la capacidad de experimentar el bienestar, el equilibrio de las emociones, el autoestima y la conducta.

El presente estudio “Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del hospital “José Casimiro Ulloa, 2015 tuvo como objetivo determinar el nivel la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital José Casimiro Ulloa , con el propósito de proporcionar información actualizada al departamento de enfermería y al servicio de Emergencia del Hospital que permita diseñar estrategias en los planes de mejora orientados a promover y facilitar la satisfacción laboral en el personal de salud contribuyendo al logro de los objetivos personales , profesionales e intelectuales.

El presente trabajo consta de: Capítulo I: Planteamiento del problema, Formulación del Problema, Justificación, Objetivos. El capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes, Base Teórica, Definición operacional de términos Capítulo III: Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Proceso de Recolección y procesamiento de datos, Proceso de Análisis e Interpretación de Datos y consideraciones éticas. En el capítulo IV ,se presenta los resultados y la discusión. El capítulo V se presenta las conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones. Finalmente se presenta Referencias Bibliográficas,

Bibliografía y Anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA

Desde sus inicios, el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades básicas, el cual varía con la persona, y solo cuando el individuo satisface sus necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr satisfacciones de mayor complejidad. Maslow clasifica a las necesidades en dos categorías: las primarias y las secundarias. Asimismo las representó en una pirámide cuya base contiene las necesidades fisiológicas; estas, en conjunto con las de seguridad, constituyen las necesidades primarias. Las necesidades sociales, de estima, de autorrealización son, para él, necesidades secundarias. (1)

. Al transcurrir de los años la conducta humana se orienta hacia objetivos y metas en respuesta a estímulos internos y externos que percibe, que los impulsa a llevar a cabo sus objetivos; por esta razón la satisfacción personal promueve la capacidad de experimentar la existencia consciente del potencial y necesidades reales del individuo, que promueve su desarrollo y lo dota de una organización que tiende al equilibrio de las emociones, el autoestima y la conducta. De tal manera, el trabajo juega un papel importante en la vida del hombre. (2)

Desde el punto de vista psicológico el trabajo es una situación humana ante la cual el hombre responde con un cierto tipo de conducta. Para tratar de

describir psicológicamente el trabajo hemos de tener en cuenta tres aspectos principales: personal, productivo y social. El trabajo es una actividad personal, es decir, es un hombre en toda su integridad el que trabaja y en el trabajo forja su vida, desarrolla su personalidad e influye en la vida y personalidad de los demás. Si bien es cierto que el trabajo depende de la personalidad del trabajador, no es menos cierto que la personalidad del trabajador depende del trabajo. El trabajo es una forma de hacerse a sí mismo y de hacer a los demás. En este sentido un trabajo será más eficaz en la medida en que ofrezca al trabajador la posibilidad de expresar su personalidad, desarrollándola y enriqueciéndola. (1)

Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizativo es la satisfacción laboral. Este concepto hace referencia a la valoración que el trabajador realiza sobre su trabajo, y se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones (características y entorno organizativo) en que se realiza. Además, la satisfacción del profesional sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios; ya que optimiza la relación con el paciente, y la calidad de los cuidados prestados (2)

En la era actual postmoderna hay una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que éstos se encuentren lo más satisfechos posible y sientan que son eficientes del trabajo que realizan.

Sin embargo, el exceso de trabajo, debido al número de pacientes a cargo, ha sido reconocido como una de las razones de la insatisfacción laboral e inclusive el abandono de la profesión.(2)

En el servicio de emergencia de las instituciones de salud ;se observa una gran demanda de pacientes y un incremento de funciones que sobrecargan a los profesionales de turno .Al interactuar con los profesionales de enfermería , manifiestan los siguiente: “ estoy cansada”, “me siento

aburrida”, “tenemos más pacientes a cargo que años atrás”, “¿cuándo nos aumentarían el sueldo”, “ nos dicen deben capacitarse continuamente, pero eso lo hacemos con nuestro dinero”, “no hay compañerismo”, “ya quiero que termine el turno, tengo que ir a trabajar a otro lado”, “estoy estresado”, “no tenemos un vestidor en el servicio”, “no tengo tiempo para ir a ese curso”, entre otras expresiones.

Por lo expuesto ha surgido algunas interrogantes:

- ¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia?
- ¿Cuál es información de las enfermeras acerca de las condiciones laborales en el servicio de emergencia?
- ¿Cuál es el clima organizacional en el servicio de emergencia según la opinión de los trabajadores de salud?
- ¿Sienten las enfermeras satisfacción laboral?
- ¿Se sienten bien con la labor que desempeñan?
- ¿Les agrada el servicio donde laboran?
- ¿Perciben las enfermeras que su trabajo es reconocido?

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo que se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es la satisfacción Laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Dada la demanda creciente de los servicios de emergencia de instituciones de salud, estas deben ofrecer las condiciones laborales que constituyen no solo una calidad de atención adecuada sino también contribuir en la satisfacción laboral, y con ello en la mejora de la calidad de atención al usuario.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. (3).

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” en la dimensión:

- ✓ Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería según: SATISFACCION DEL TRABAJO.
- ✓ Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería según : SISTEMA DE RECOMPENSAS
- ✓ Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería según : CONDICIONES DE TRABAJO
- ✓ Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería según :COLEGAS QUE BRINDEN APOYO-SATISFACCION CON LA SUPERVISION DE ENFERMERIA
- ✓ Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería según : COMPATIBILIDAD PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

A continuación se presenta los estudios relacionados al tema. Así tenemos:

A nivel internacional:

IRIARTE CERDÁN LAURA realizó un estudio: “Factores que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra” .El objetivo fue identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario .Dentro de las conclusiones tenemos:

Los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción. Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y, no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital.(4)

Cifuentes Rodríguez Johana Enyd en el 2012 Bogota Colombia, realizó el estudio titulado: “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud

de cuarto nivel de atención” .Cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características socio demográficas y laborales , el método fue descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería .las conclusiones entre otras fueron:

No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. (5)

A nivel nacional

Chalo Cupe Ángela , en el 2009, Huaraz-Perú realizó un trabajo de investigación titulado: “Grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia” , cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos .El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo , método descriptivo de corte transversal .Entre las conclusiones que se obtuvo fue la siguiente :

“El grado de satisfacción en general es con mayor tendencia al medio y bajo en lo que se refiere a las diferentes dimensiones :siendo las más afectadas desarrollo profesional , compatibilidad con el servicio , seguidas por condiciones de trabajo e incentivos económicos “(6)

Vásquez Sosa, Sheila Melissa en el 2006 realizó un trabajo de investigación titulado: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza; tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. .Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio. Una de las conclusiones fue:

Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y

autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja.(7)

Tineo Medrano Gleny en el 2011, realizó el estudio de investigación Titulado “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de Cuidados intensivos en el Hospital Nacional Dos de Mayo”, cuyo objetivo fue ; determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados intensivos, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La técnica fue la encuesta y un formulario tipo Likert modificado. Unas de las conclusiones fueron:

La satisfacción laboral de la mayoría de enfermeras de uci es de media a alta, referida a que la distribución física del ambiente de UCI dificulta el desarrollo de las actividades, la solidaridad es una virtud entre los compañeros (8)

2.2. BASE TEORICA

2.2.1. SATISFACCION LABORAL

Generalidades

- El factor humano es uno de los componentes esenciales con lo que cuentan las organizaciones y empresas para conseguir sus objetivos y misiones comerciales, o cualquier otro fin que se propongan, por tanto, resulta indispensable que las mismas tengan muy presente las necesidades de quienes trabajan en ella y los ayudan a crecer y maximizar sus beneficios.
- Un armónico clima de trabajo, condiciones de seguridad, buen trato humano y una remuneración justa en función de las tareas o cargo que desempeña el trabajador se cuentan entre las necesidades más notables a satisfacer para que el empleado se encuentre a gusto en su ambiente de trabajo y luego esto se traduzca en buenos rendimientos.

- La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (9)
- En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral; las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.
- Entonces, el concepto de satisfacción laboral lo que nos expresa es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.(10)
- Si el trabajador se encuentra con que algunas de las condiciones mencionadas líneas arriba no se hayan satisfechas o no son lo suficientemente correctas no se sentirá para nada satisfecho con su trabajo; y por el contrario, si todo lo mencionado y más, se cumple y es una realidad, el empleado estará completamente satisfecho con su empleo y más que seguro que rendirá al máximo.
- Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa(11)
- Generalmente, el grado de satisfacción laboral estará determinado por la experiencia laboral previa que ostente el trabajador, es decir, la situación padecida en anteriores empleos y también por las comparaciones que realice a partir de la observación de la situación laboral de colegas, compañeros de trabajo o de amigos.

2.2.2. FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son (14)

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN SÍ – RETO DEL TRABAJO

Dentro de estos factores, puedo resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”(15)

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.(16)

SATISFACCIÓN CON EL SALARIO: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE PROMOCIONES Y ASCENSOS: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

COLEGAS QUE BRINDEN APOYO – SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. (House y Mitchell, 1974).(17)

COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO DE TRABAJO

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

2.2.3. CAUSAS PRINCIPALES DE LA INSATISFACCION LABORAL

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por

comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.

Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral hará que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente. (18)

- Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

- Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares. ((19)

2.2.4. CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCION LABORAL

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. (19)

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión. (12)(21)

RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES

Robbins.; hace referencia que en las décadas de los treinta, cuarenta y los cincuenta las opiniones en relación a la satisfacción producción se resumían a

“un trabajador contento es un trabajador productivo”, otros estudios indican que la productividad lleva a la satisfacción, en estudios actuales se llegó a la conclusión de que la satisfacción estimula la productividad.(10)

2.2.5. Satisfacción, Insatisfacción Y Producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala el modelo de Lawler-Porter.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.(20)

2.2.6. SERVICIO DE EMERGENCIA

Es la unidad orgánica o funcional en hospitales de baja complejidad, encargada de brindar atención médico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia. De acuerdo a su nivel de complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños.

El Servicio de Emergencia de acuerdo a la demanda y nivel de complejidad además del equipo básico constituido, debe contar con el apoyo de otros especialistas a través del sistema de rotación del personal de guardia y la programación de personal de retén, determinándose el mecanismo de transporte adecuado y oportuno para éste personal.(28)

El personal asistencial que se encuentra de guardia no será programado para la atención en consulta externa, intervenciones quirúrgicas electivas o para realizar la visita médica en áreas de hospitalización.

El Médico Jefe de Guardia definirá el rol y los responsables de las diferentes áreas de la Emergencia por turnos debiendo publicarlo en cada área para conocimiento.

Los servicios o áreas de Emergencia deben disponer de información para el usuario, relacionada a tarifas, rol de personal, visita de familiares y otras condiciones del servicio

El Servicio de Emergencia debe contar con las siguientes áreas o servicios:

- ✓ Triage,
- ✓ Admisión,
- ✓ Tópicos de Atención.
- ✓ Salas de Observación y
- ✓ Unidad de Reanimación o Shock Trauma, de corresponder(9)

2.2.7. ENFERMERA EMERGENCISTA

La enfermera(o) especialista en Urgencias y Emergencias es un profesional que cuenta con un título oficial emitido por una institución reconocida en su país y cédula o registro o matrícula profesional expedida por la Administración Pública correspondiente y que además cuenta con una formación académica adicional para ejercer la Enfermería a un nivel avanzado.(25)

La Enfermería en urgencias se define como: “la provisión de cuidados especializados de Enfermería a una variedad de pacientes en las diferentes etapas de la vida, enfermos o con lesiones. El estado de salud de dichos pacientes puede ser estable o inestable, sus necesidades complejas y requerir de vigilancia estrecha o cuidados intensivos”.(26)

El Profesional de Enfermería, Especialista en Urgencias, Emergencias y Desastres, proporcionará cuidados enfermeros a personas con problemas de salud en situación crítica, de alto riesgo, en el ámbito individual o colectivo, dentro del ámbito sanitario institucional o domiciliario, agilizando la toma de

decisiones mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica lograda a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la práctica asistencial (13)(16)

2.2.8. PERFIL DEL ENFERMERO EMERGENCISTA

Los requisitos necesarios para que el profesional de Enfermería pueda desarrollar sus competencias como Especialista en el Área de Urgencias, Emergencias y Desastres son los siguientes: (27)

- a) Disponer de una adecuada, completa y específica formación que les permita el correcto manejo de las situaciones críticas tanto en el ámbito prehospitalario como hospitalario.
- b) Dominar los mecanismos para manejo de Múltiples Víctimas y aseguramiento del área en situaciones de urgencias, emergencias y desastres en el área prehospitalaria, así como en la adaptación del entorno hospitalario a la Recepción, Acogida y Clasificación de esos posibles eventos con múltiples víctimas.
- c) Poseer actualización de las Guías de Manejo Pre Hospitalario y Guías de Intervención Hospitalarias
- d) Saber actuar en situaciones de estrés para iniciar medidas terapéuticas en aquel lugar donde el paciente pierde su salud, así como continuarlas durante su traslado al Centro Hospitalario y en este mismo.
- e) Tener habilidades en el manejo de sistemas de comunicación, tanto alámbricas (recepción de llamadas) como inalámbricas (manejo de radio), que permita la optimización de resultados.
- f) Disponer de capacidad de comunicación con todas las personas que conforman la red de atención en el campo de la emergencia pública, destacando la necesidad de desarrollar un sistema integrado de asistencia

- g) Estar facultado para elaborar así como actualizar planes de emergencia y planes de contingencia
- h) Disponer de capacitación en triaje. (16)

2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

PROFESIONAL DE ENFERMERÍA: Es la persona que tiene título universitario de enfermería.

EMERGENCIA: Ambiente físico donde labora el profesional de enfermería

SASTIFACCION LABORAL es la respuesta de conformidad o disconformidad expresada por el profesional de enfermería en respuesta al trabajo que desarrolla. Tomando en cuenta las dimensiones:

Satisfacción del trabajo en sí: es la condición de agrado que el profesional de enfermería presenta en relación al trabajo que desempeña en el área de emergencia.

Sistema de recompensas justas: Es el sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene con el profesional de enfermería en el servicio de emergencia

Condiciones de trabajo: Es el ambiente de trabajo donde el profesional de enfermería, realiza sus actividades, teniendo en cuenta el ambiente físico, personal e insumos suficientes que favorecen su satisfacción

Satisfacción con la supervisión de enfermería: Es la interacción social que presenta el profesional de enfermería, en relación con sus colegas y jefes (supervisores) en el servicio de emergencia

Compatibilidad de la personalidad y puesto de trabajo: Es el conjunto de talentos adecuados y habilidades que posee el profesional de enfermería para lograr una mayor satisfacción laboral en el servicio de emergencia.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel aplicativo porque busca soluciones a las necesidades y mejorar la práctica del personal de salud; tipo cuantitativo, pues las mediciones serán siguiendo valores numéricos en cuanto a las variables que se encuentran en el presente estudio; método descriptivo, ya que nos permite conocer y describir la información que se obtenga de acuerdo a la realidad; de corte transversal, ya que nos permite estudiar la variable de estudio tal y como se presenta en la realidad en un tiempo y espacio determinado.

3.2 LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se realizó en Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Cuenta con consultorios y atiende las emergencias las 24 horas del día.

El servicio de emergencia cuenta con ambientes : Observación varones , observación mujeres ,tópico de traumatología y cirugía , trauma shock .En el servicio laboran 50 enfermeras que cubren turno de mañana , tarde y noche

3.3 POBLACION DE ESTUDIO

La población de estudio estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa

3.4 UNIDAD DE ANALISIS

Personal profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

3.5 MUESTRA Y MUESTREO

La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras del servicio de emergencia

3.6. CRITERIOS DE SELECCION

Dentro de los criterios de selección tenemos:

3.6.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Enfermeras que laboran en los servicios de emergencia.

Enfermeras que aceptan participar en el estudio.

3.6.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

Enfermeras con cargos de administración

3.7 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento una escala de Likert modificado. La validez de contenido y constructo, se realizó mediante juicio de expertos. Y la confiabilidad por alfa de Crombach

3.8 PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo el presente estudio se realizó la presentación de un oficio dirigido al director del hospital José Casimiro Ulloa para la aprobación y autorización respectiva para obtener la autorización correspondiente, del mismo modo se adjuntó una copia del proyecto a fin de que sea evaluado por el Comité de Ética de la institución.

Luego de ello, se llevó a cabo las coordinaciones necesarias con la jefatura de Enfermería del Hospital José Casimiro Ulloa

Luego de concluida la recolección de datos se procesaron de forma manual previa elaboración de la tabla de códigos. Para la presentación de los hallazgos se realizaron gráficos y cuadros y para la medición de la variable se aplicó la Escala de Estanones.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de haber aplicado el instrumento de recolección de datos a los licenciados en enfermería del servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa, los mismos que fueron procesados y presentados en cuadros estadísticos a fin de realizar el análisis e interpretación respectiva.

4.1.1 Datos Generales

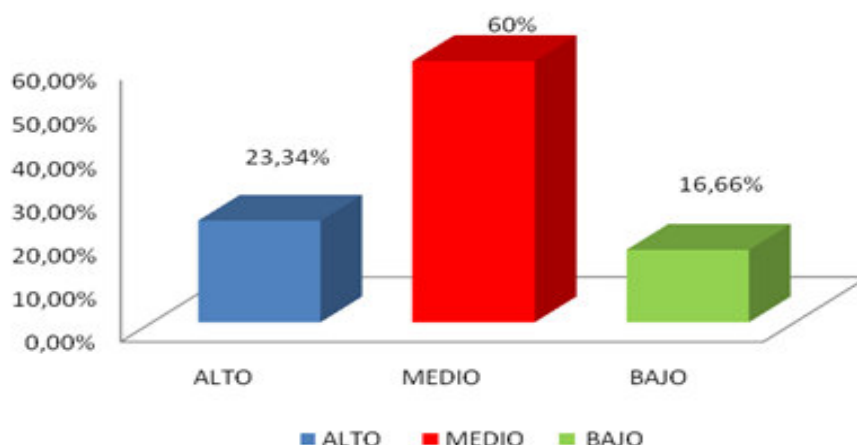
De 30(100%) licenciados en enfermería encuestados, 16(53.33%) tienen edades entre (31-35 años); 27(90%) grado académico de especialidad; 18 (60 %) son casados (as)); 17(56.67%) tienen entre 1-6 años de tiempo de servicio); 20(66.67%) tienen entre 1-6 años de tiempo en la institución y 19(63.33%) tienen condición laboral de contratados.

4.1.2 Datos Específicos

A continuación se presenta la información obtenida de acuerdo a los objetivos planteados.

GRAFICO N° 1

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSÉ CASIMIRO ULLOA 2015

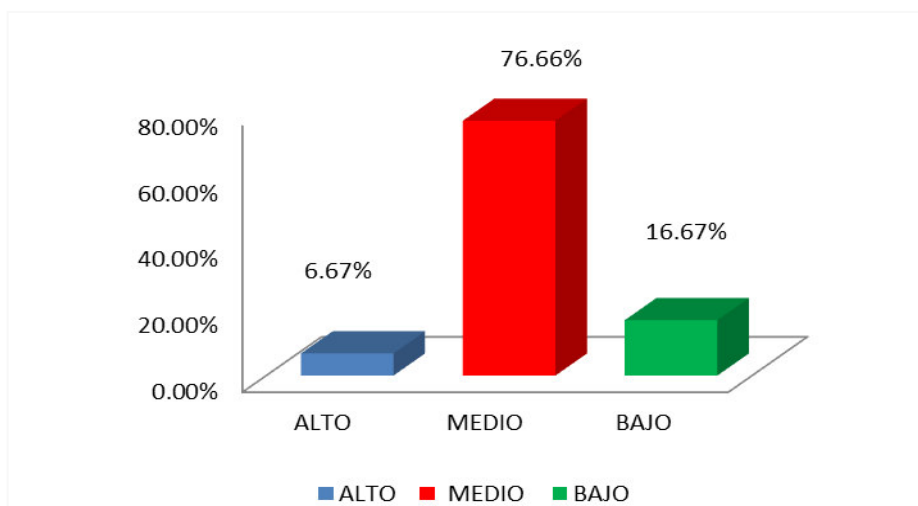


FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

En la Grafico N 1 respecto a la “Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del hospital José Casimiro Ulloa 2015 se observa que del total de licenciados en enfermería encuestados 30 (100%); 18(60%) tienen una satisfacción laboral medio.

GRAFICO N° 2

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSION: COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2015

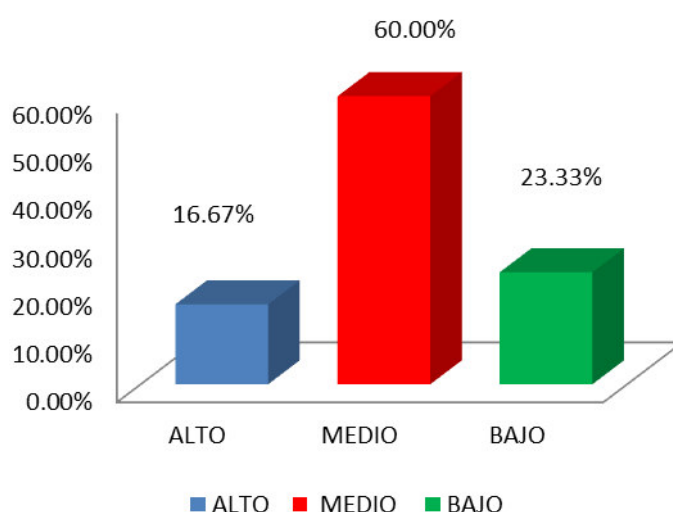


FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

En la Grafico N° 2 respecto a la “Satisfacción Laboral del profesional de enfermería según la dimensión: Personalidad y puesto de trabajo del servicio de emergencias del hospital José Casimiro Ulloa 2015 se observa que del total de licenciados en enfermería encuestados 30 (100%); 23(76.66%) tienen una satisfacción laboral medio en esta dimensión.

GRAFICO N° 3

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN
LA DIMENSION COLEGAS QUE BRINDEN APOYO CON LA
SUPERVISION DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS
DEL HOSPITAL JOSÉ CASIMIRO ULLOA,
2015**

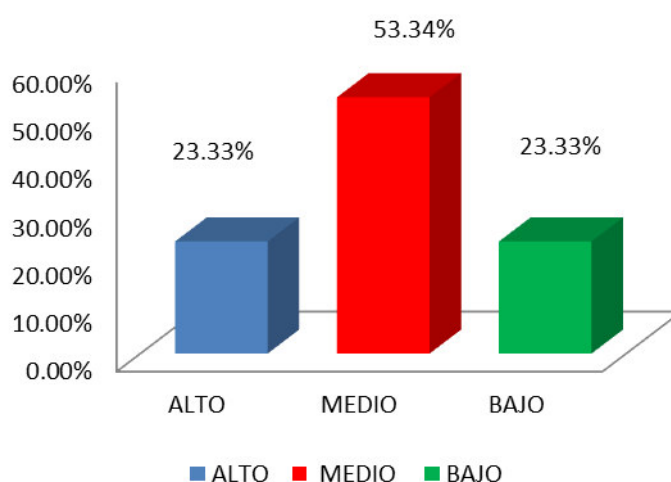


FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

En la Grafico N° 3 respecto a la “Satisfacción Laboral del profesional de enfermería según la dimensión colegas que brinden apoyo con la supervisión del servicio de emergencias del hospital José Casimiro Ulloa 2015” se observa que del total de licenciados en enfermería encuestados 30 (100%); 18(60.00%) tienen una satisfacción laboral medio en esta dimensión.

GRAFICO N° 4

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN
LA DIMENSION: CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSÉ
CASIMIRO ULLOA,
2015**

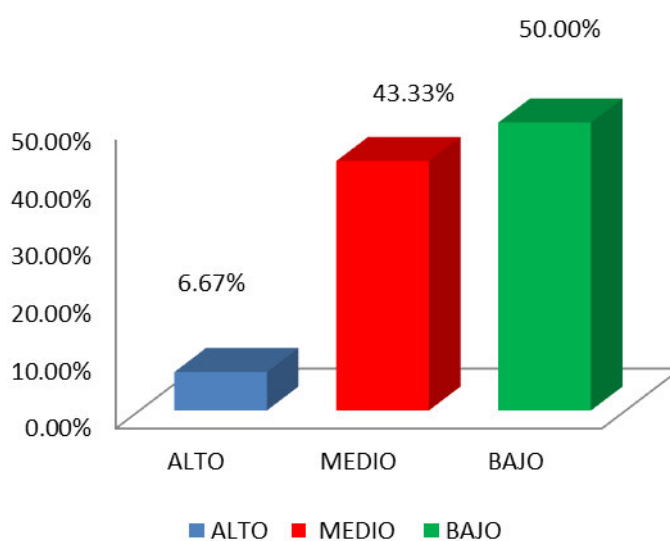


FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

En la Grafico N°4 respecto a la “Satisfacción Laboral del profesional de enfermería según la dimensión condiciones favorables de trabajo del servicio de emergencias del hospital José Casimiro Ulloa 2015” se observa que del total de licenciados en enfermería encuestados 30 (100%); 16(53.34%) tienen una satisfacción laboral medio en esta dimensión.

GRAFICO N° 5

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSION: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSÉ CASIMIRO ULLOA, 2015

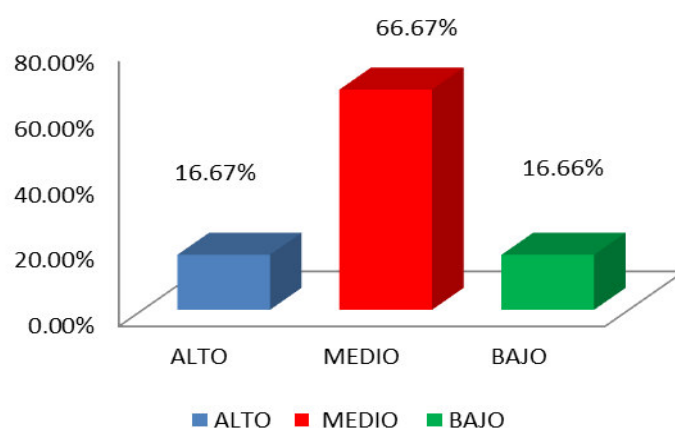


FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

En la Grafico No 5 respecto a la “Satisfacción Laboral del profesional de enfermería según la dimensión sistema de recompensas justas del servicio de emergencias del hospital José Casimiro Ulloa 2015” se observa que del total de licenciados en enfermería encuestados 30 (100%);15(50.00%) tienen una satisfacción laboral bajo en esta dimensión.

GRAFICO N° 6

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSION: SASTIFACCIÓN DEL TRABAJO
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL
JOSÉ CASIMIRO ULLOA,
2015**



FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

En la Grafico N° 6 respecto a la “Satisfacción Laboral del profesional de enfermería según la dimensión: Satisfacción del trabajo en si del servicio de emergencias del hospital José Casimiro Ulloa 2015” se observa que del total de licenciados en enfermería encuestados 30 (100%); 20(66.67%) tienen una satisfacción laboral bajo en esta dimensión.

4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Desde sus inicios, el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades básicas, que según Maslow se clasifican en dos categorías: las necesidades primarias y las necesidades secundarias.

La satisfacción de las necesidades varía con la persona; solo cuando el individuo ha satisfecho sus necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr satisfacciones de mayor complejidad. Al transcurrir de los años la conducta humana se orienta hacia objetivos y metas en respuesta a estímulos internos y externos que percibe, que los impulsa a llevar a cabo sus objetivos; por esta razón la satisfacción personal promueve la capacidad desarrollable de experimentar la existencia consciente del potencial y las necesidades reales del individuo, que promueven su desarrollo y lo dotan de una organización que tiende al equilibrio de las emociones, a la autoestima y la conducta. De tal manera, el trabajo juega un papel importante en la vida del hombre. Desde el punto de vista psicológico el trabajo es una situación humana ante la cual el hombre responde con un cierto tipo de conducta. Para tratar de describir psicológicamente el trabajo hemos de tener en cuenta sus tres aspectos principales: personal, productivo, social. El trabajo es una actividad personal, es decir, es un hombre en toda su integridad el que trabaja y en el trabajo forja su vida, desarrolla su personalidad e influye en la vida y personalidad de los demás. Si bien es cierto que el trabajo depende de la personalidad del trabajador, no es menos cierto que la personalidad del trabajador depende del trabajo. El trabajo es una forma de hacerse a sí mismo y de hacer a los demás. En este sentido un trabajo será más eficaz en la medida en que ofrezca al trabajador la posibilidad de expresar su personalidad, desarrollándola y enriqueciéndola.

Sin embargo, el exceso de trabajo, la falta de tiempo para la atención del paciente, el número de pacientes a cargo, han sido reconocidos también como las razones de insatisfacción laboral en el sector salud principalmente del personal de Enfermería. Dentro del personal de enfermería existe un área, el área de emergencia, en donde se cursa mayor carga laboral, estrés e

insatisfacción. Por ello que se viene a tratar el término de satisfacción laboral el cual presenta unos factores determinantes según Robbins 1998

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN SÍ Dentro de estos factores, puedo resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por él.

SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

SATISFACCIÓN CON EL SALARIO: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE PROMOCIONES Y ASCENSOS: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo.

Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. **COLEGAS QUE BRINDEN APOYO – SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN.** El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. (House y Mitchell, 1974). **COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO DE TRABAJO** Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

Por ello es importante que los licenciados en enfermería presenten una adecuada satisfacción laboral

Por lo anterior, se puede deducir que existe una satisfacción laboral medio lo cual nos indica que se debe incrementar y fortalecer los niveles de satisfacción encontrados a fin de afianzar el compromiso de los profesionales con su trabajo el cual repercutirá en la calidad de atención prestada.

CAPITULO V

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación ha permitido obtener las siguientes conclusiones:

Las/os profesionales de Enfermería (60%); tienen una satisfacción laboral medio, siendo las dimensiones que alcanzaron mayor valor porcentual: personalidad y puesto de trabajo con satisfacción del trabajo en si.

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión personalidad y puesto de trabajo el mayor porcentaje tiene una satisfacción media, que está dado por que el trabajo que realizan; es ideal a su forma de ser, además piensan que tienen las capacidades técnicas que permitan desarrollar sus habilidades en el servicio.

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión: colegas que brinden apoyo con la supervisión de enfermería, el mayor porcentaje tiene una satisfacción media, aquí refieren que existe un mediano nivel de compañerismo, así como el reconocimiento por parte de los

colegas del servicio; como también el nivel de comprensión de la jefatura de enfermería.

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión: condiciones favorables de trabajo el mayor porcentaje tiene una satisfacción media que está dado por el ambiente físico, la cantidad de insumos y materiales que permiten realizar una adecuada labor en el servicio de emergencia

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión: sistema de recompensas justas el mayor porcentaje tiene una satisfacción baja, por lo que la gran mayoría de los profesionales de enfermería refieren que no presentan incentivos económicos en su trabajo, tampoco reconocimientos, un sueldo bajo en relación al trabajo que realizan.

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión: satisfacción en si el mayor porcentaje tiene una satisfacción media, ya que un grupo de licenciados, quisieran que se le rotaran a otro servicio, no se se sienten útiles con la labor que realizan en el servicio, su trabajo es reconocido por los pacientes.

5.2 .RECOMENDACIONES

Que el Departamento de Enfermería del Hospital José Casimiro Ulloa utilice la información del presente estudio para qué pueda considerar y formular estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio de motivación,

- * Que el entorno laboral y el ambiente en general sea cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida en su centro laboral.
- * Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.

5.3. LIMITACIONES

Los hallazgos de la presente investigación son sólo generalizables a la población de estudio, ya que solo se ha realizado a las licenciadas de servicio de emergencias del hospital Casimiro Ulloa

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) ARNAT, C. Y HAUCKABAY, D (1995). La Satisfacción completa del hombre. Editorial fondo Educativo, Massachussets, EE.UU.
- (2) La satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería
- (3) Teoría de los factores Heizerb 1969
- (4) Laura Iriarte Cerdán Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra
- (5) Johana Enyd Cifuentes Rodríguez en 2012 Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención
- (6) Ángela Chalo Cupe 2009 Grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia.
- (7) Vásquez Sosa, Sheila Melissa 2006 Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- (8) Tineo Medrano Gleny 2011, Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de Cuidados intensivos en el Hospital Nacional Dos de Mayo,
- (9) Márquez M . Satisfacción laboral [sitio en Internet]. [Citado 10 Mar 2009]. Disponible en: <http://www.emagister.com/> .
- (10) Título: Satisfacción laboral. Sitio: Definición ABC. Fecha: 13/06/2012. Autor: Florencia Ucha. URL: <https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
- (11) Porter Y Lawler (Hodgettr Y Altman) Comportamiento de las emociones Ed. Interamericana MEXICO 1991.
- (12) <http://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
- (13) Comportamiento Organizacional Robbins Stephen séptima edición
- (14) Robbins, E. Comportamiento Organizacional. Pearson Educación.México. 2004. Pág. 78-80
- (15) Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1974). La encuesta de diagnóstico de trabajo: un instrumento para el diagnóstico de trabajos y la

evaluación de proyectos de rediseño de trabajo. Informe Técnico No 4, New Haven, Con: Universidad de Yale,
Departamento de Ciencias AdministrativaS

- (16) Flores García Rada, J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
- (17) Álava, C.T. (1984) Psicología Clínico – Laboral. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición.
- (18) <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>
- (19) D^a. Trinidad Aparicio Pérez Psicóloga clínica. Psicóloga escolar Centro de Psicología Alarcón. Granada.
- (20) Van Haller Gilmer, B (1976) Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I. España: Ediciones Martínez Roca S.A.
- (21) Norma técnica de los servicios de salud en Emergencia
- (22) Trinidad Aparicio Pérez Psicóloga Clínica Centro de Psicología Alarcón Granada
- (23) http://www.enfermeriadeurgencias.com/documentos/fundamentos/perfil_ibameue.pdf
- (24) http://www.enfermeriadeurgencias.com/documentos/fundamentos/perfil_ibameue.pdf
- (25) <http://ibameue.blogspot.pe/2007/10/perfil-del-profesional-de-enfermeria-de.html>
- (26) <https://es.slideshare.net/Montelongo/7154344-atencion-de-enfermeria-de-urgencias-metas-de-enfermeria>
- (27) Norma técnica de los servicios de salud en Emergencia

BIBLIOGRAFIA

- ✓ ARNAT, C. Y HAUCKABAY, D (1995). La Satisfacción completa del hombre. Editorial fondo Educativo, Massachussets, EE.UU.
- ✓ La satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería
- ✓ Teoría de los factores Heizerb 1969
- ✓ LAURA IRIARTE CERDÁN Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra
- ✓ Johana Enyd Cifuentes Rodríguez en 2012 Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención
- ✓ ÁNGELA CHALO CUPE 2009 Grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia.
- ✓ Vásquez Sosa, Sheila Melissa 2006 Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- ✓ Tineo Medrano Gleny 2011, Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras dce la unidad de Cuidados intensivos en el Hospital Nacional Dos de Mayo,
- ✓ <http://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
- ✓ Comportamiento Organizacional Robbins Stephen setima edición
- ✓ Norma técnica de los servicios de salud en Emergencia
- ✓ Trinidad Aparicio Pérez Psicóloga Clínica Centro de Psicología Alarcón Granada
- ✓ (http://www.enfermeriadeurgencias.com/documentos/fundamentos/perfil_ibameue.pdf)

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO		PÁG.
A	Operacionalización de la variable	I
B	Instrumento	III
C	Tabla de códigos	VII
D	Matriz	IX
E	Confiabilidad - prueba de alfa de Crombach	XI
F	Escala de estanones	XII
G	Tabla de concordancia	XVIII
H	Edad de las los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa	XIX
I	Grado académico de los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa	XX
J	Estado civil de los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa	XXI
K	Tiempo de servicio de los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa	XXII
L	Tiempo en la institución de los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa	XXIII
M	Condición laboral de los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa	XXIV

ANEXO A

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	VALOR FINAL
Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias	Es la conformidad, capacidad que presenta una persona en relación a su trabajo en si al entorno laboral al cual pertenece.	CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS COLEGAS QUE BRINDAN APOYO –CON LA SUPERVISION	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico - Equipos o insumos necesarios - Personal suficiente - Sueldo aceptable - Incentivos económicos el trabajo permite capacitarse. - El trabajo profesional capacitaciones en el servicio - El servicio ofrece becas al 	Es la respuesta expresada por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa, sobre la sensación de bienestar laboral y agrado que experimenta ante el trabajo que desarrolla, tomando en cuenta las dimensiones SATISFACCION DEL TRABAJO EN SI	Satisfacción laboral alto Satisfacción laboral medio Satisfacción laboral bajo

		<p>PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO</p> <p>SATISFACCIÓN DEL TRABAJO EN SI</p>	<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe compañerismo entre los colegas - Existe buena relación con los jefes - Capacidad técnico y habilidades para el servicio - Habilidades que el paciente reconoce del trabajador. - Autonomía que brinda el puesto al empleador 	<p>SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS</p> <p>CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO</p> <p>SATISFACCION CON LA SUPERVISIÓN PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO</p>	
--	--	---	--	---	--

ANEXO B



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACION EN ENFERMERIA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL “JOSÉ
CASIMIRO ULLOA”2015

Solicito su colaboración para realizar esta investigación, soy alumna de la especialidad de enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por lo que solicito complete esta encuesta con sinceridad, dejando en claro que la información obtenida será confidencial. Le agradezco cordialmente su participación.

Consentimiento informado:

YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

Fecha:

Que, he entendido y estoy satisfecho, otorgo mi consentimiento para que sea realizada la encuesta a mi persona

Firma:



INSTRUMENTO

(ÁNGELA CHALO CUPE (modificado por María Cristina Gonzales Moreno)

Estimado colega:

El presente instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo conocer la satisfacción laboral en el servicio de emergencia, a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la satisfacción laboral, mejorando la atención y su propio bienestar. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciendo atentamente su colaboración

INSTRUCCIONES

ESTIMADO (A) ENFERMERO(A)

Las siguientes preguntas son un instrumento para medir ciertos aspectos sobre la satisfacción en su trabajo. Cada ítem debe ser contestado en la forma en que Ud. Crea conveniente:

1. **MA:Muy de Acuerdo**
2. **A :De acuerdo**
3. **I:Indiferente**
4. **D:En Desacuerdo**
5. **MD : Muy en desacuerdo**

Datos generales

1 Tiempo en la
institución:.....

2. Tiempo en el
Servicio:.....

3 Edad:

25-30() 31-35 () 36-40 () 41- mas ()

4 Estado civil: Casada () soltera () Viuda () Divorciada ()

4. Condición Laboral: Nombrada () Contratada ()

5. Grado Académico: Enfermera General () Especialista ()

Maestría () Doctorado ()

MA: Muy de Acuerdo A: De acuerdo I: Indiferente

D: En Desacuerdo MD: Muy en desacuerdo

NO	ENUNCIADO	ITEMS				
		MA	A	I	D	MD
1	Tengo incentivos económicos en mi trabajo					
2	Quisiera que me rotaran a otro servicio					
3	El ambiente físico permite realizar mi labor a gusto					
4	Me siento complacido cuando reconocen mi trabajo					
5	Me disgusta mi ambiente de trabajo					
6	Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo					
7	La enfermera jefe es comprensiva					
8	Recibo continuamente opiniones sobre mi trabajo					
9	Cuento con el material necesario para realizar mi labor					
10	Siento que el trabajo que realizo en mi servicio es ideal para mi forma de ser					
11	Mi servicio cuenta con personal suficiente para realizar mi labor					
12	Me informan sobre mi actuación en el campo laboral					

13	Me siento realizado como profesional					
14	Me siento útil con la labor que realizo en mi servicio					
15	En mi servicio existe compañerismo					
16	Mi sueldo no cubre mis gastos					
17	Me encanta trabajar en mi servicio					
18	Mi trabajo es reconocido por mis compañeros de trabajo					
19	Me llevo bien con la jefa					
20	Reconocen las horas extras que realizo					
21	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente					
22	Poseo capacidad técnica y habilidades para el servicio donde laboro.					
23	Mi trabajo me da la oportunidad para capacitarme					
24	Siento que me recargan el trabajo					
25	Mi sueldo es aceptable					
26	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo					
27	Mi trabajo es reconocido por los pacientes					
28	Me llevo bien con mis colegas					
29	Recibo capacitación en servicio					
30	Me siento cómoda con mis compañeros de trabajo					

ANEXO C

TABLA DE CODIGOS

A) DATOS GENERALES

✓ TIEMPO EN LA INSTITUCION

1-6 años (1)

7-15 años (2)

16 A + (3)

✓ TIEMPO DE SERVICIO

1-6 años (1)

7-14 años (2)

15 a + (3)

✓ EDAD

25-30 (1)

31-35 (2)

36-40 (3)

41 a+ (4)

✓ Estado civil

Casado (1)

Soltera (2)

Viuda (3)

Divorciada (4)

✓ Grado académico

Enfermero General (1)

Especialidad (2)

Maestría (3)

Doctorado (4)

✓ CONDICIÓN LABORAL

Nombrado (1)

Contratado (2)

Preguntas Positivas 5 4 3 2 1
Preguntas Negativas 1 2 3 4 5

	DIMENSION					
1		5	4	3	2	1
2		1	2	3	4	5
3		5	4	3	2	1
4		5	4	3	2	1
5		1	2	3	4	5
6		5	4	3	2	1
7		5	4	3	2	1
8		5	4	3	2	1
9		5	4	3	2	1
10		5	4	3	2	1
11		5	4	3	2	1
12		5	4	3	2	1
13		5	4	3	2	1
14		5	4	3	2	1
15		1	2	3	4	5
16		5	4	3	2	1
17		5	4	3	2	1
18		5	4	3	2	1
19		5	4	3	2	1
20		1	2	3	4	5
21		5	4	3	2	1
22		5	4	3	2	1
23		5	4	3	2	1
24		1	2	3	4	5
25		5	4	3	2	1
26		1	2	3	4	5
27		5	4	3	2	1
28		5	4	3	2	1
29		5	4	3	2	1
30		5	4	3	2	1

ANEXO D

DATOS GENERALES							DATOS ESPECIFICOS																																			
Nº	1	2	3	4	5	6	SASTIFACCION DEL TRABAJO EN SI							SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS							CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO						COLEGAS QUE BRINDEN APOYO-SASTIFACCION CON LA SUPERVISION								PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO							Σ
							2	12	13	17	24	27	8	Σ	1	4	6	16	20	25	26	Σ	3	5	9	24	11	Σ	7	15	18	19	28	30	Σ	10	14	21	22	12	Σ	
1	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	21	3	5	1	1	2	1	3	21	4	2	4	2	4	16	1	4	4	1	4	4	18	5	5	4	4	3	21	92
2	3	3	4	1	1	2	3	2	5	4	4	2	2	22	4	4	3	2	2	2	4	21	3	4	4	4	4	19	2	2	2	3	4	4	17	2	5	4	4	2	17	96
3	1	1	1	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2	23	3	5	4	2	3	2	4	23	2	5	2	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	3	21	108
4	2	2	2	1	2	3	5	1	4	4	2	5	1	22	1	4	1	2	1	2	4	15	1	5	1	2	2	11	3	4	4	3	4	4	22	4	4	2	5	1	16	86
5	1	1	1	1	2	2	5	4	5	4	4	5	4	31	2	5	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	22	4	3	4	5	4	4	24	4	5	5	5	4	23	128
6	3	3	3	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4	30	4	5	4	1	3	4	4	25	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	4	28	4	5	5	5	4	23	127
7	1	1	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	20	1	4	1	4	4	4	2	20	2	4	4	2	4	16	4	4	2	4	4	4	22	1	5	4	4	2	16	94
8	1	1	2	2	1	1	3	4	4	4	3	4	4	26	4	5	4	2	1	4	3	23	4	5	4	3	2	18	5	5	4	5	4	4	27	4	5	5	4	4	22	116
9	1	1	1	2	2	2	3	3	5	4	2	4	3	24	3	4	3	1	1	1	2	15	3	4	5	5	4	21	1	4	3	1	4	3	16	4	4	4	3	3	18	94
10	1	1	3	1	2	2	5	2	4	5	4	4	3	27	2	5	2	2	2	2	4	19	2	1	4	4	2	13	3	4	2	3	4	5	21	4	4	5	4	2	19	99
11	1	1	2	1	2	2	2	3	5	5	2	2	1	20	1	5	3	2	2	2	1	16	3	4	4	2	4	17	2	4	4	4	4	4	22	2	4	4	4	3	17	92
12	1	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	4	1	20	1	4	1	1	3	3	2	15	4	5	1	4	1	15	1	3	4	4	4	2	18	2	4	4	4	1	15	83
13	1	1	2	1	2	2	1	4	4	4	4	1	4	22	1	5	4	1	1	5	1	18	5	2	4	2	4	17	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	22	103
14	1	1	4	2	2	2	5	3	2	4	1	5	5	25	1	5	3	1	3	2	3	18	5	3	5	1	2	16	1	5	3	1	5	5	20	5	3	2	5	3	18	97
15	3	3	2	2	1	2	3	2	4	4	4	4	5	26	1	4	1	1	1	1	1	10	4	4	1	4	4	17	4	4	3	4	5	4	24	4	5	4	5	2	20	97
16	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	2	4	26	3	5	1	2	1	2	4	18	2	5	2	4	4	17	4	5	4	4	4	4	25	4	4	2	2	4	16	102
17	3	2	4	1	1	2	5	4	4	5	2	4	3	27	2	4	3	2	1	1	1	14	2	4	4	2	2	14	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	4	22	102
18	3	1	4	3	1	2	3	4	5	5	3	4	3	27	4	5	4	2	3	4	2	24	5	4	5	3	5	22	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21	118
19	2	2	4	1	1	2	4	2	5	4	4	2	2	23	2	5	1	4	1	2	2	17	2	4	2	2	1	11	4	5	5	4	4	4	26	5	4	4	4	2	19	96

DATOS GENERALES							DATOS ESPECIFICOS																																								
Nº	1	2	3	4	5	6	SASTIFACCION DEL TRABAJO EN SI								SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS								CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO								COLEGAS QUE BRINDEN APOYO-SASTIFACCION CON LA SUPERVISION								PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO								Σ
							2	12	13	17	24	27	8	Σ	1	4	6	16	20	25	26	Σ	3	5	9	24	11	Σ	7	15	18	19	28	30	Σ	10	14	21	22	12	Σ						
20	3	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	5	29	2	4	4	5	1	1	5	22	4	4	5	4	3	20	3	5	4	4	4	5	25	5	5	3	4	4	21	117					
21	1	1	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	26	2	4	2	2	2	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	104					
22	1	2	2	1	2	2	5	4	5	4	4	4	3	29	1	5	3	2	3	2	4	20	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	4	24	123					
23	2	1	2	2	2	2	4	2	4	3	3	5	2	23	2	5	2	3	2	2	2	18	4	4	2	3	3	16	2	3	3	3	5	4	20	2	4	4	4	2	16	93					
24	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	25	1	4	2	4	2	2	4	19	4	4	4	2	4	18	4	4	2	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	105					
25	1	1	2	1	2	2	4	3	5	4	2	4	1	23	3	4	3	3	1	2	2	18	2	4	1	2	3	12	1	3	3	2	4	4	17	4	4	4	4	3	19	89					
26	1	1	1	2	1	1	3	3	5	4	2	4	3	24	3	4	3	1	1	1	2	15	3	4	5	5	4	21	1	4	3	1	4	3	16	4	4	4	3	3	18	94					
27	2	2	2	1	2	2	3	2	5	4	4	2	2	22	4	4	3	2	2	2	4	21	3	4	4	4	4	19	2	2	2	3	4	3	16	2	5	4	4	2	17	95					
28	1	2	2	1	2	2	5	4	4	4	4	4	3	28	2	5	3	2	3	2	4	21	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	5	4	22	120					
29	1	1	2	1	1	2	5	4	4	5	2	4	3	27	2	4	3	2	1	2	1	15	2	4	4	2	2	14	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	2	19	99					
30	1	1	2	2	1	2	3	2	4	4	2	2	3	20	1	4	1	4	4	4	2	20	2	4	4	2	4	16	4	4	2	4	4	4	22	4	5	4	5	4	22	100					
P														24,6								21,433					17,36							22,1						19,43	102,3						

ANEXO E

CONFIABILIDAD - PRUEBA DE ALFA DE CROMBACH

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula de Alfa de Crombach (α)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$K=30$$

$$K-1=29$$

$$\sum S_i^2=146.29$$

$$S_T^2=54.59$$

$$\alpha = \frac{30}{29} \left[1 - \frac{54.59}{146.29} \right]$$

$$\alpha = 0.63$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere $\alpha > 0.6$ Por lo tanto el instrumento es confiable.

ANEXO F

MEDICION DE LAS VARIABLES

Para la medición de la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de Estanones y la campana de gauss , usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, medio y bajo.

SE DETERMINO EL PROMEDIO

SE CALCULO LA DESVIACION ESTÁNDAR

DS: 12.09

Se establecieron los valores de a y b

$$a=x-0.75(DS)$$

$$b=x+0.75(DS)$$

$$a=102.3-0.75(12.09)$$

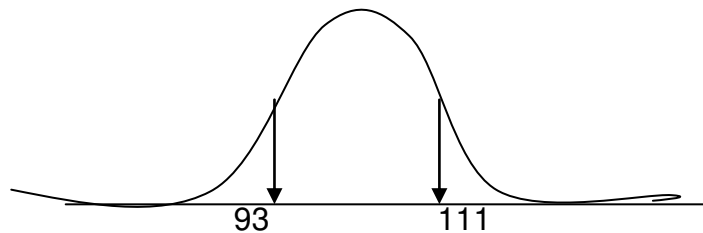
$$b=102.3+0.75(12.09)$$

$$a=102.3-9.0675$$

$$b=102.3+9.0675$$

$$a=93.2325$$

$$b=111.3675$$



INTERVALOS

Bajo	83-92 puntos
Medio	93-111 puntos
Alto	112-128 puntos

Se realizó el mismo procedimiento para las dimensiones satisfacción laboral donde se obtuvieron los siguientes resultados:

SATISFACCIÓN DEL TRABAJO EN SI

1. Se determina el promedio

$$\text{Promedio} = 24.6$$

2. Se calcula desviación estándar (DS)

$$DS=3.14$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a=x-0.75(DS)$$

$$b=x+0.75(DS)$$

$$a=24.6 - 0.75(3.14)$$

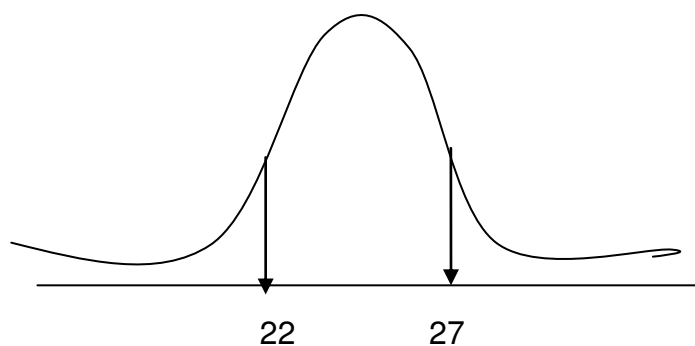
$$b=24.6+0.75(3.14)$$

$$a=24.6 - 2.35$$

$$b=24.6 + 2.35$$

$$a=22.35$$

$$b=26.95$$



Bajo	20 -21 puntos
Medio	22 - 27 puntos
Alto	28 -31 puntos

SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS

1. Se determina el promedio
Promedio = 21.43
2. Se calcula desviación estándar (DS)
DS=3.83
3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75(DS)$$

$$b = x + 0.75(DS)$$

$$a = 21.43 - 0.75(3.83)$$

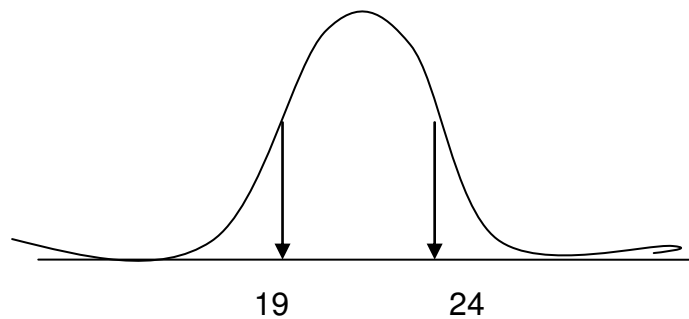
$$b = 21.43 + 0.75(3.83)$$

$$a = 21.43 - 2.87$$

$$b = 21.43 + 2.87$$

$$a = 18.56$$

$$b = 24.3$$



Bajo	14 - 18 puntos
Medio	19 - 24 puntos
Alto	25 - 28 puntos

CONDICIONES FAVORABLE DE TRABAJO

4. Se determina el promedio

$$\text{Promedio} = 17.4$$

5. Se calcula desviación estándar (DS)

$$DS=3.34$$

6. Se establecieron los valores de a y b

$$a=x-0.75(DS)$$

$$b=x+0.75(DS)$$

$$a=17.4 - 0.75(3.34)$$

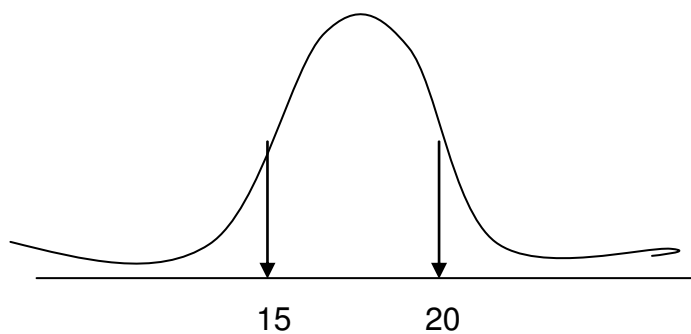
$$b=17.4+0.75(3.34)$$

$$a=17.4 - 2.87$$

$$b=17.4 + 2.87$$

$$a=14.53$$

$$b=20.27$$



Alto	21-23 puntos
Medio	15 - 20 puntos
Bajo	11 14 puntos

COLEGAS QUE BRINDEN APOYO-SASTIFACCION CON LA SUPERVISION

7. Se determina el promedio

$$\text{Promedio} = 22.1$$

8. Se calcula desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.62$$

9. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75(\text{DS})$$

$$b = x + 0.75(\text{DS})$$

$$a = 22.1 - 0.75(3.62)$$

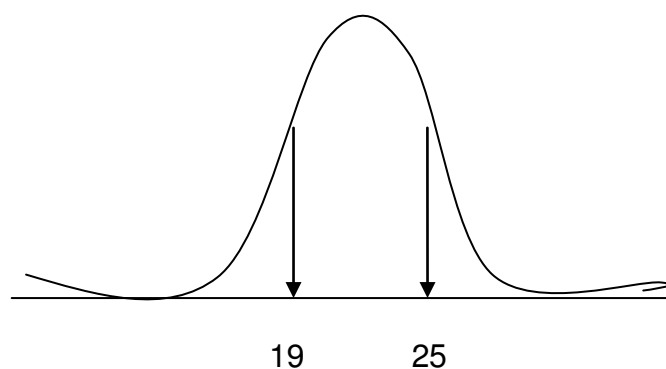
$$b = 22.1 + 0.75(3.62)$$

$$a = 22.1 - 2.72$$

$$b = 22.1 + 2.72$$

$$a = 19.38$$

$$b = 24.82$$



Alto	26 - 28 puntos
Medio	19 - 25 puntos
Bajo	11 14 puntos

PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO

10. Se determina el promedio

$$\text{Promedio} = 19.43$$

11. Se calcula desviación estándar (DS)

$$DS=3$$

12. Se establecieron los valores de a y b

$$a=x-0.75(DS)$$

$$b=x+0.75(DS)$$

$$a=22.1-0.75(3)$$

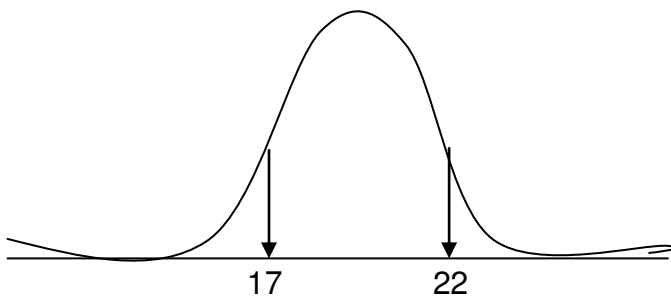
$$b=22.1+0.75(3)$$

$$a=19.43-2.25$$

$$b=19.43+ 2.25$$

$$a=17.18$$

$$b=22$$



Alto	23 - 24 - puntos
Medio	17-22 puntos
Bajo	15 - 16puntos

ANEXO G

TABLA DE CONCORDANCIA

PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS DE CALIFICACION	Nº DE JUEZ					VALOR DE TABLA DE PROBABILIDADES
	1	2	3	4	5	
1.	1	1	1	1	1	0.031
2.	1	1	1	1	1	0.031
3.	1	1	1	1	1	0.031
4.	1	1	1	1	1	0.031
5.	1	1	1	1	1	0.031
6.	1	1	0	1	1	0.038
7.	1	1	1	0	1	0.038

P = 0.033

Valor de tabla de probabilidades es < 0.05 la concordancia es significativa

ANEXO H

EDAD DE LAS LOS LICENCIADOS EN ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSE CASIMIRO ULLOA

EDADES	LICENCIADOS	
	N	%
25-30	6	20
31-35	16	53.33
36-40	2	6.67
41 a +	3	10
Total	30	100

FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

ANEXO I

GRADO ACADEMICO DE LOS LICENCIADOS EN ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSE CASIMIRO ULLOA

GRADO ACADEMICO	LICENCIADOS	
	N	%
ENFERMERO GENERAL	2	6.67
ESPECIALIDAD	27	90
MAESTRIA	1	3.33
DOCTORADO	0	0
Total	30	100

FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

ANEXO J

ESTADO CIVIL DE LOS LICENCIADOS EN ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSE CASIMIRO ULLOA

ESTADO CIVIL	LICENCIADOS	
	N	%
CASADO	18	60
SOLTERO	11	36.67
VIUDO	0	0
DIVORCIADO	1	3.33
Total	30	100

FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

ANEXO K

TIEMPO DE SERVICIO DE LOS LICENCIADOS EN ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSE CASIMIRO ULLOA

TIEMPO DE SERVICIO	LICENCIADOS	
	N	%
1-6 AÑOS	17	56.67
7-14 AÑOS	7	23.33
15 A +	6	20
Total	30	100

FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

ANEXO L

TIEMPO EN LA INSTITUCION DE LOS LICENCIADOS EN ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSE CASIMIRO ULLOA

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN	LICENCIADOS	
	N	%
1-6 AÑOS	20	66.67
7-14 AÑOS	5	16.66
15 A +	5	16.67
TOTAL	30	100

FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa

ANEXO M

CONDICION LABORAL DE LOS LICENCIADOS DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL JOSE CASIMIRO ULLOA

CONDICION LABORAL	LICENCIADOS	
	N	%
NOMBRADO	11	36.67
CONTRATADO	19	63.33
TOTAL	30	100

FUENTE: Encuesta realizada a los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa